

## TÉRMINOS Y CONDICIONES TU AMIGO EN EL CAMINO

1. Ferche Gas se reserva el derecho a exigir que cada usuario acepte y cumpla los términos aquí expresados como condición previa y necesaria para proporcionar el servicio denominado **“TU AMIGO EN EL CAMINO”**, y la utilización de los servicios brindados por el mismo, los cuales consisten en: apoyo en cambio de neumático, servicio de grúa, carga de batería y servicio de combustible al destino indicado.

2. El servicio de asistencia vial Ferche Gas **“TU AMIGO EN EL CAMINO”** se activará mediante el registro previo de un ticket de combustible en la aplicación FercheApp de cualquiera de nuestras estaciones servicio **“Ferche Gas”**; mismas que pueden encontrar en la siguiente dirección electrónica: <https://ferchegas.com/nuestras-estaciones/>. Los montos que activan el servicio son por la cantidad de \$300.00 (trescientos pesos 00/00MN) para vehículos denominados **“AUTOS”** y \$100.00 (cien pesos 00/00MN) para vehículos denominados **“MOTOS”** dentro de la aplicación FercheApp. Los tickets registrados tendrán un lapso de quince días naturales de vigencia desde su registro. Los tickets registrados dentro de nuestra FercheApp deberán coincidir con el vehículo que carga dicha información, por lo tanto, de no coincidir dicha información, nos reservamos el derecho a cancelar inmediatamente su cuenta

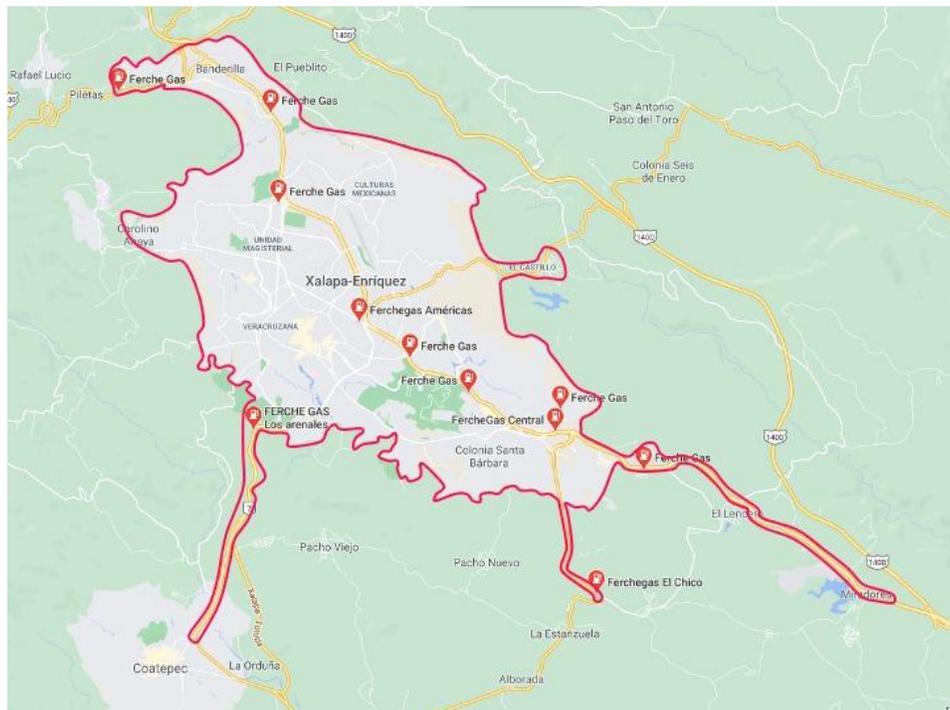
3. Cuando un usuario haga uso de cualquiera de los servicios existentes en el programa **“TU AMIGO EN EL CAMINO”**, el personal capacitado que brinde el apoyo hará del conocimiento el presente texto de manera completa e integral al usuario, por lo que previa aceptación respecto a todas y cada una de las disposiciones que lo integran, se procederá con el servicio solicitado. Al usuario que no acepte, se halle en desacuerdo, o incurriere en incumplimiento de las disposiciones fijadas por los términos y condiciones, no le podrán ser proporcionados los servicios, debiendo así el personal que acudió al apoyo retirarse del sitio de forma inmediata en el que se requirió el apoyo.

4. En ninguno de los casos estará permitido el servicio de asistencia vial **“TU AMIGO EN EL CAMINO”** a los usuarios que se encuentren bajo efectos de alcohol o alguna otra sustancia que ponga en riesgo la integridad de las partes. Cuando el servicio sea solicitado por personas menores de 14 años, sin la supervisión y/o acompañamiento de alguna persona mayor a 18 años. En estos casos, la responsabilidad por la solicitud y uso de estos servicios corresponderá a las personas mayores de 18 años a cuyo cargo se encuentren en ese momento, quienes deberán firmar una responsiva al momento del arribo del personal que prestará el auxilio.

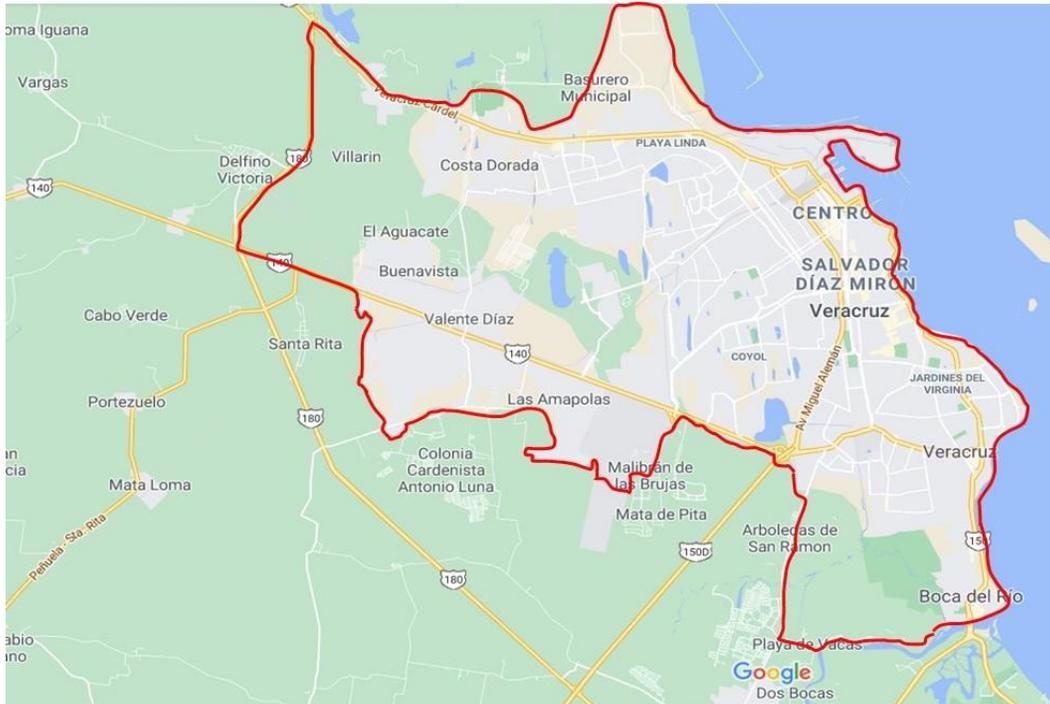
5. El horario de servicio para los auxilios proporcionados por Ferche Gas a través de **TU AMIGO EN EL CAMINO** únicamente serán de lunes a sábado de 07:00 hrs hasta 21:00 hrs; la empresa se reserva el derecho a no proporcionar los servicios de auxilio cuando la solicitud se haga fuera del horario previamente establecido.

6. Los servicios proporcionados por el programa **TU AMIGO EN EL CAMINO** contarán con una vigencia de quince días naturales una vez registrado el ticket de compra a través de la aplicación FERCHEAPP. Los datos del vehículo proporcionados en el registro inicial podrán ser modificables por el usuario dentro de su perfil, una vez que modifique sus datos no podrá hacer cambio alguno en el lapso de un año. En caso de requerir un cambio extra, el usuario deberá solicitarlo vía mensaje en el apartado CONTACTO dentro del menú de su aplicación FercheApp y deberá cumplir con el requisito de no haberlo actualizado con noventa días naturales anteriores, un asesor se pondrá en contacto a través de la plataforma de WhatsApp al número de contacto que arroje los datos del usuario. **No aplica cuando:** A) No coincida el vehículo con la información registrada en el perfil del usuario solicitante dentro de la FercheApp. B) Cuando no exista una respuesta en un tiempo máximo de quince minutos por parte el usuario solicitante a través del número de contacto que se brindó previo registro en el perfil dentro de la FercheApp y el departamento de Ferche Gas TU AMIGO EN EL CAMINO. C) Cuando los tickets registrados en la FercheApp no coincidan con el vehículo solicitante del servicio.

7. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **XALAPA**.



8. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **VERACRUZ PUERTO**.



9. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **MISANTLA**.



10. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **VERACRUZ SUR**.



**ACAYUCAN**



MINATITLÁN



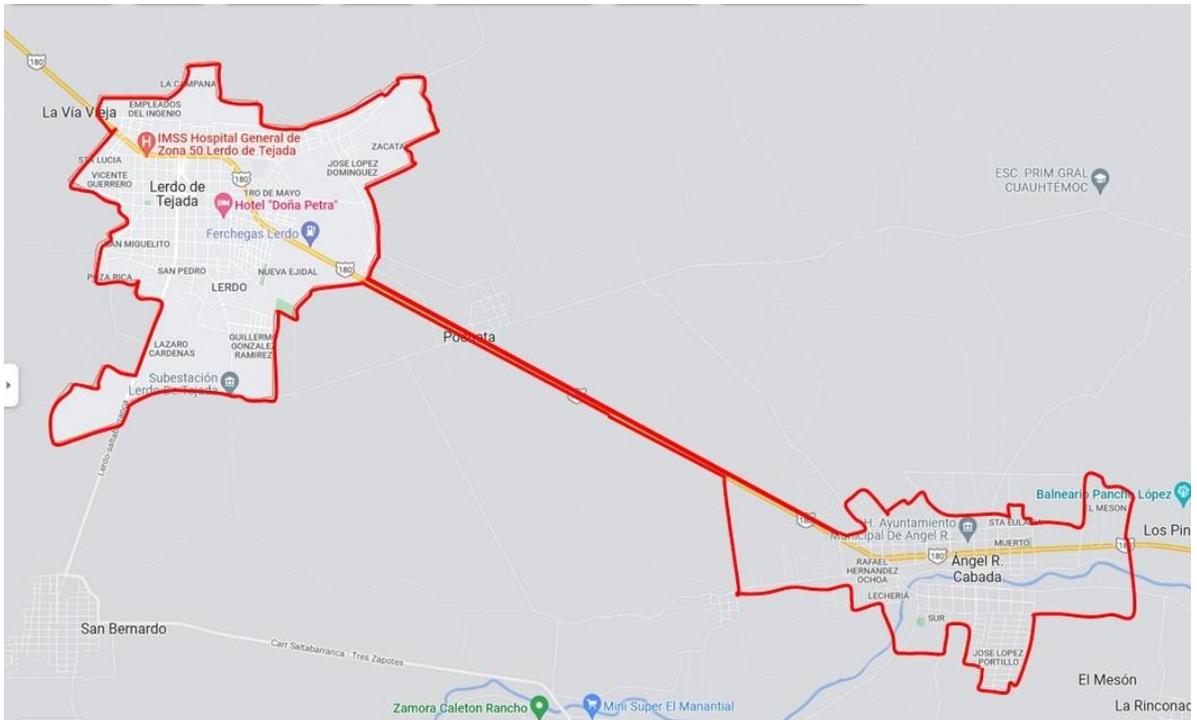
COATZACOALCOS



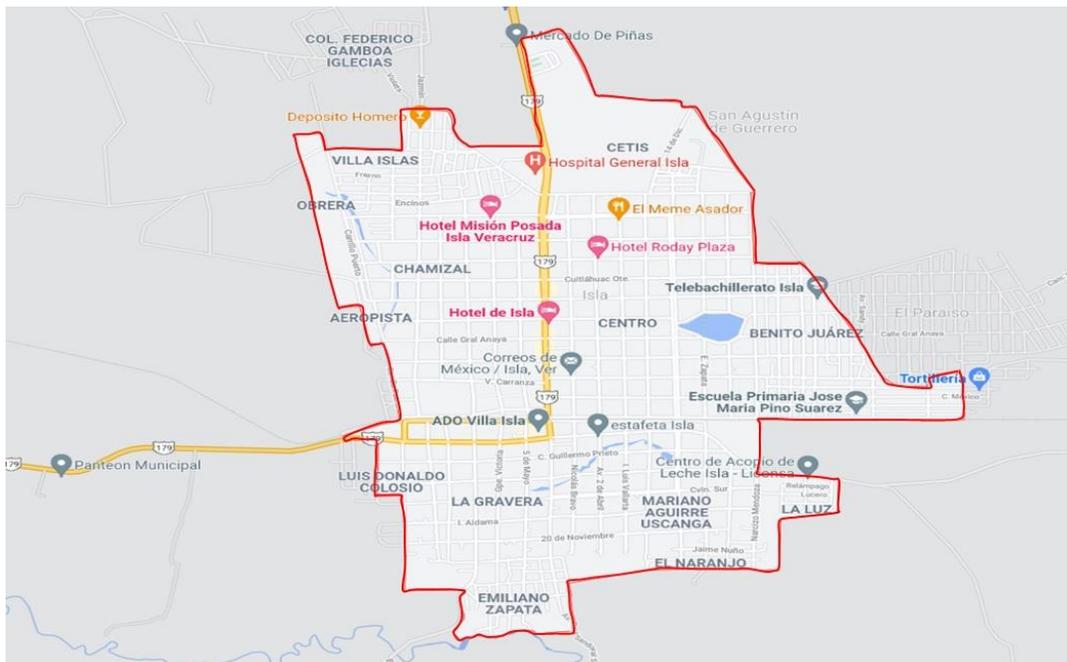
COSAMALOAPAN



SAN ANDRÉS TUXTLA

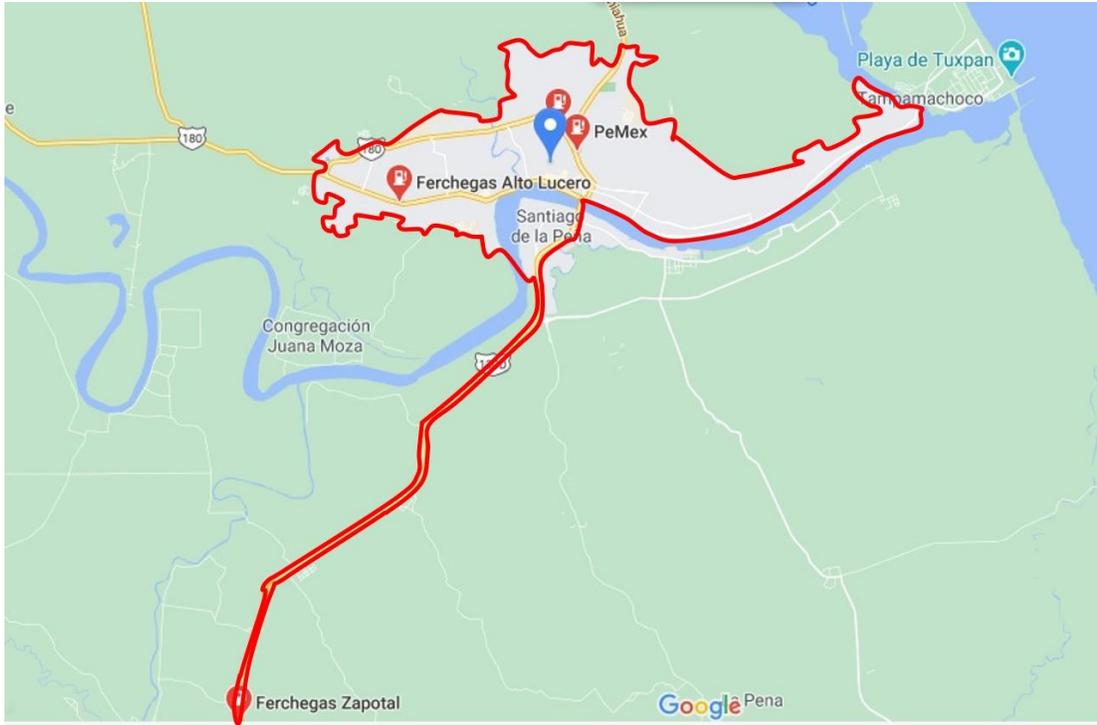


LERDO DE TEJADA y ÁNGEL R. CABADA



ISLA

11. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **VERACRUZ ZONA NORTE**



TUXPAN



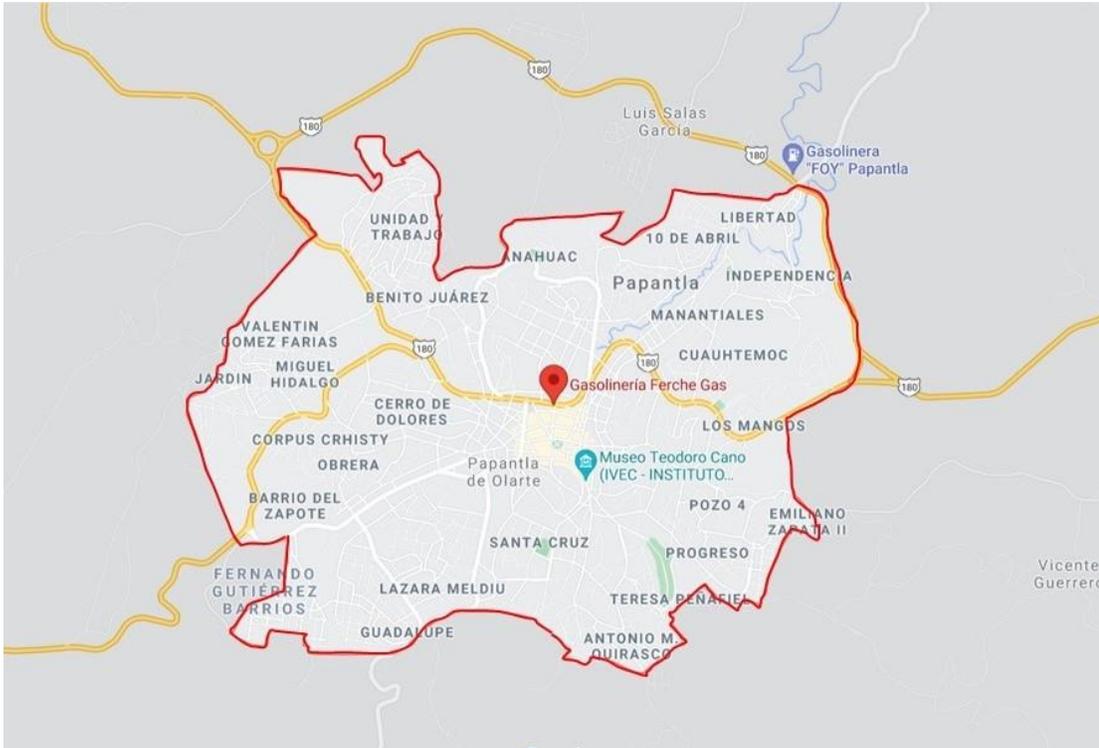
MARTINEZ DE LA TORRE



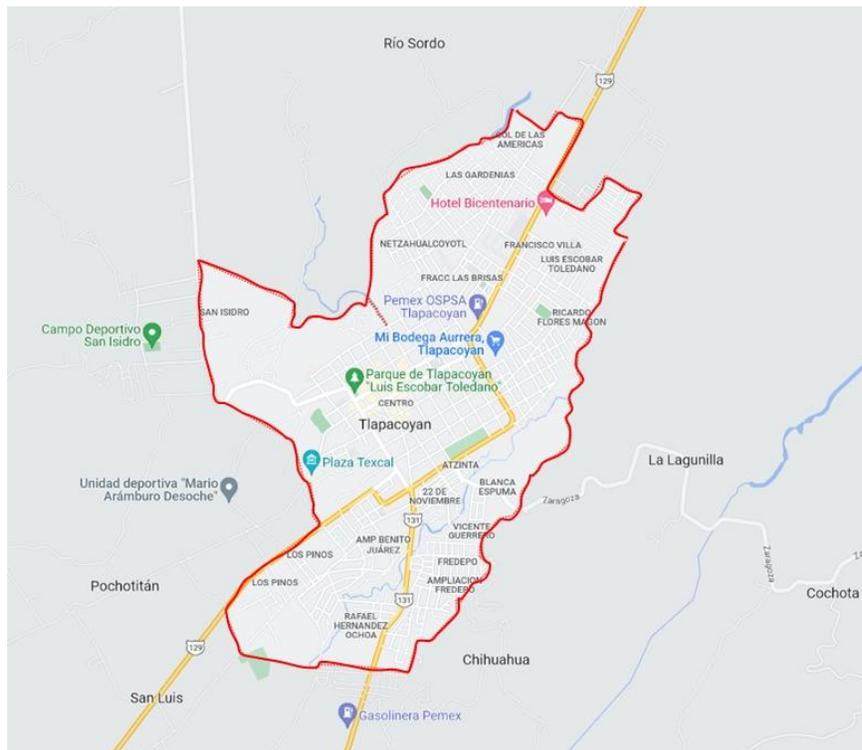
POZA RICA



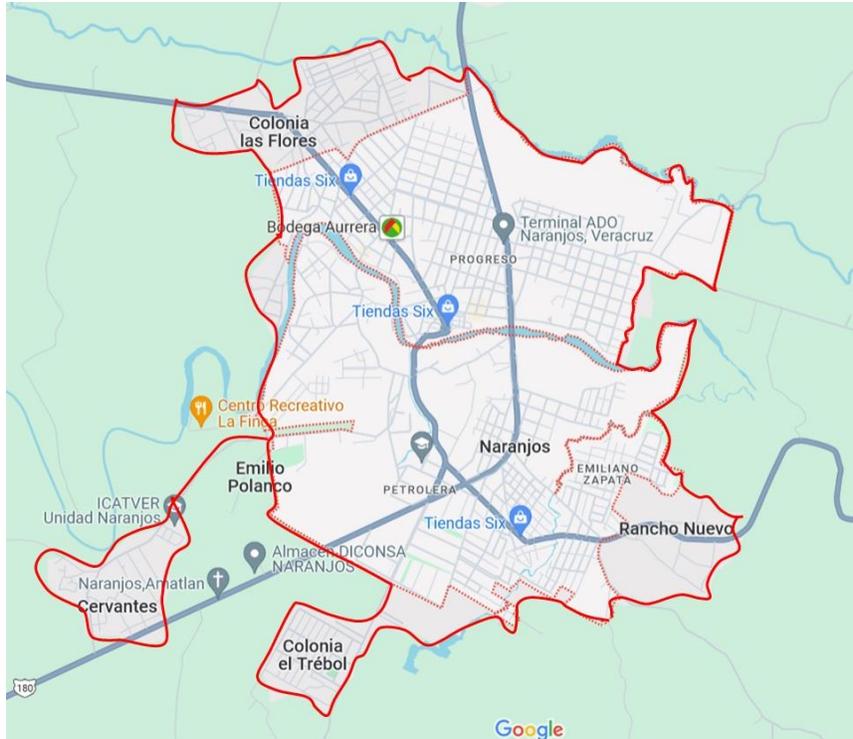
COATZINTLA



PAPANTLA

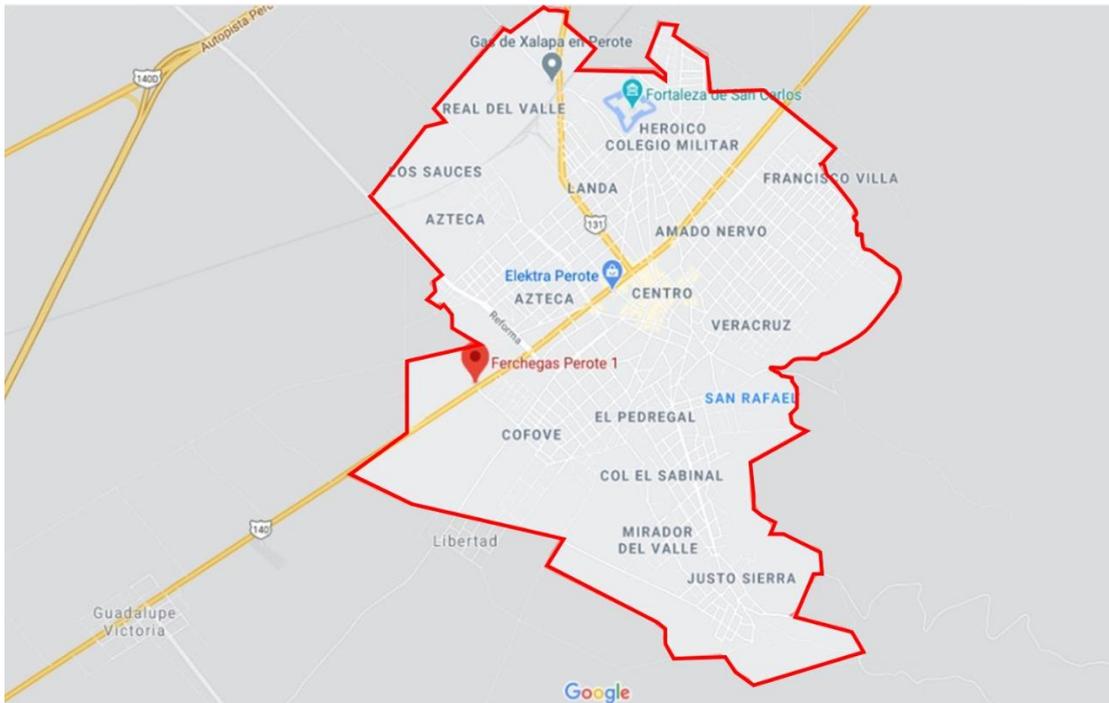


TLAPACOYAN



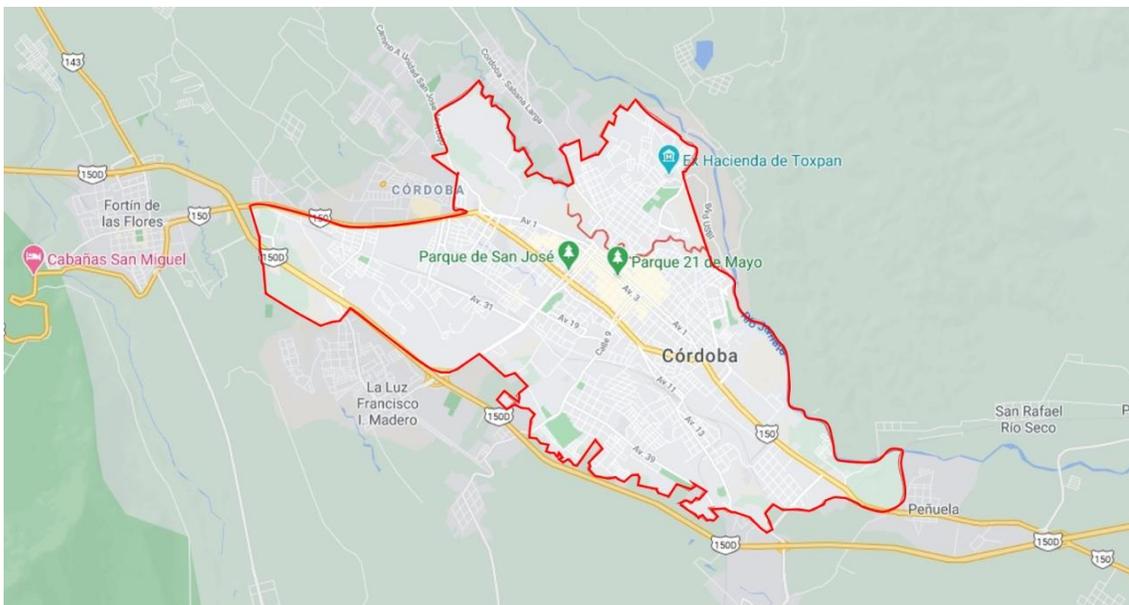
NARANJOS DE AMATLÁN

12. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **PEROTE**

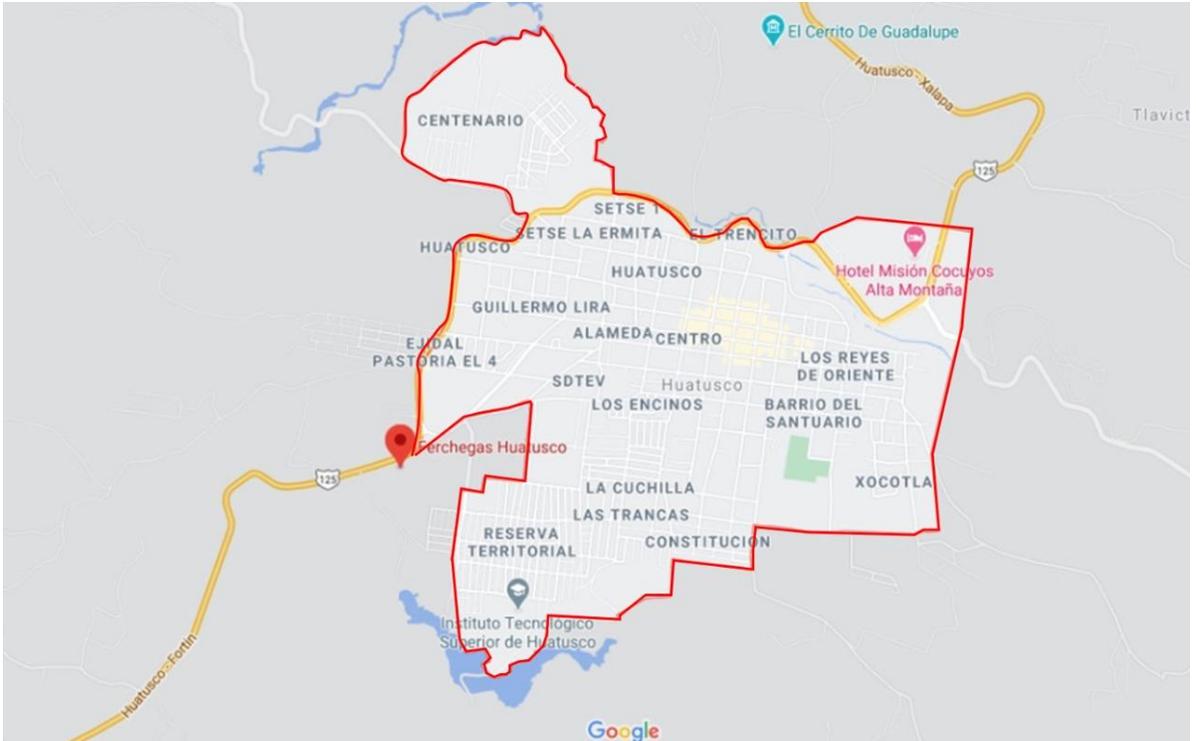


PEROTE

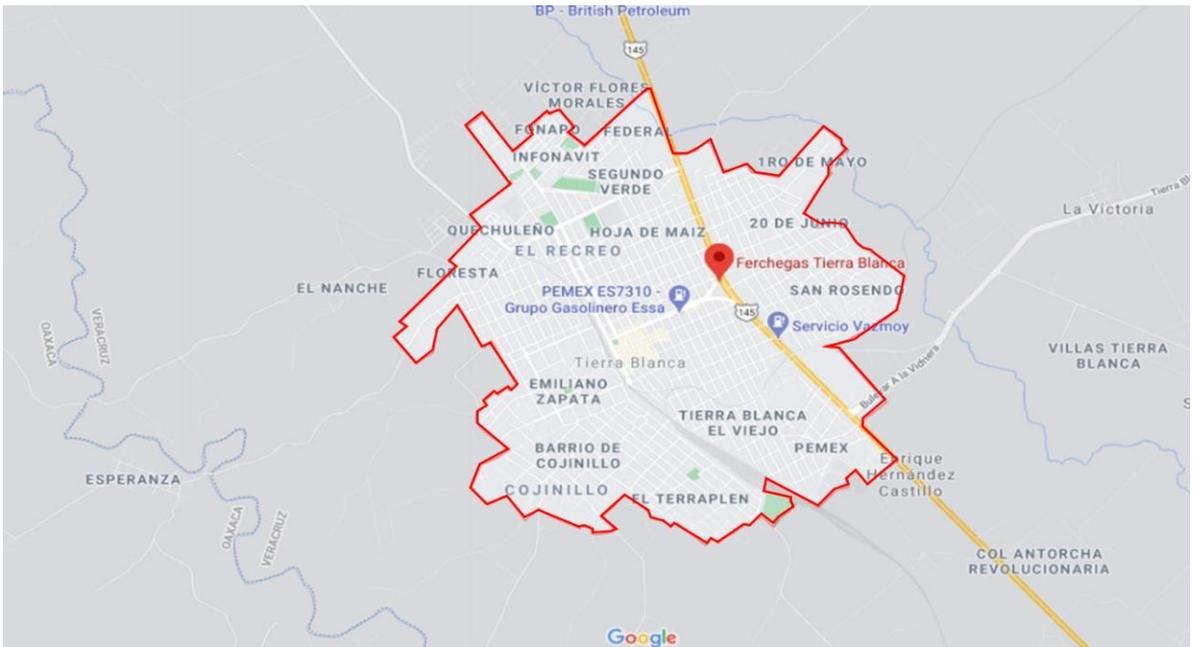
13. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **CORDOBA**



CORDOBA



HUATUSCO

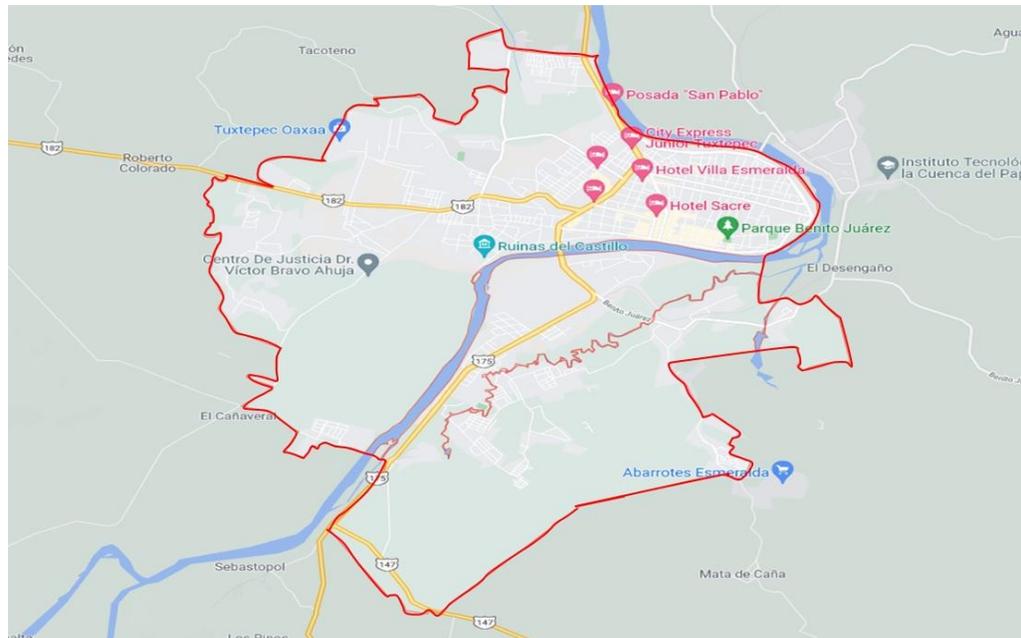


TIERRA BLANCA

14. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en la zona identificada como **HUAMANTLA**, en el estado de **TLAXCALA**.



15. El servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** brindará servicio en el estado de **OAXACA**.



**SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC**



OAXACA, OAXACA

16. **CAMBIO DE NEUMÁTICO:** Tu Amigo En El Camino brindará el servicio de cambio de neumático a los clientes Ferche Gas que se hayan registrado y cuenten con folio de inscripción; el personal capacitado acudirá al sitio requerido con herramientas necesarias (llave de cruz, gato hidráulico y compresor portátil) para efectuar cambio de neumático, este servicio solo aplicará cuándo el solicitante cuente con llanta de refacción, y siempre y cuando la misma se encuentre en buen estado, y el vehículo no exceda el peso de 3 toneladas (3000kg). El servicio se brindará una vez cada 15 días y será exclusivamente para clientes Ferche Gas que hayan completado su registro previo. **No aplica cuando:** Se requiera llanta de refacción; cuando la misma llanta requiera apoyo de algún servicio de taller mecánico.

17. **SERVICIO DE GRÚA:** Ferche Gas, a través de Tu Amigo En El Camino brindará éste servicio de auxilio a clientes que se hayan registrado y cuenten con folio de inscripción vigente; el mismo se encontrará limitado al traslado del vehículo que en movimiento sufra de alguna falla de tipo mecánica y/o eléctrica que imposibilite continuar con su trayecto, desde el punto A, siendo este el lugar de arribo del servicio, hasta el punto B, que es el lugar de destino indicado por el solicitante, siempre y cuando entre estos dos puntos no se exceda de una distancia máxima de 15km dentro de las zonas especificadas en la cláusula 7 hasta la cláusula 15. El usuario tendrá un único servicio de grúa durante el lapso de treinta días naturales a partir de solicitud anterior y/o en caso de ser la primera vez, tenga activo el servicio mediante un registro previo como lo indica la cláusula 2. **No aplica cuando:** A) El servicio solicitado sea

derivado de un percance, choque o colisión automovilística en el cual el solicitante se encuentre involucrado de manera directa o indirecta; B) El vehículo a remolcar exceda el peso de 3 toneladas (3000kg); C) La fecha del incidente no coincida con la fecha en la que se solicita el servicio. D) El servicio solicitado exceda de la distancia máxima señalada de 15km entre el punto de arribo y el de destino y no se encuentre dentro de la cobertura señalada en las zonas específicas; E) El vehículo se encuentre en domicilios particulares, estacionamientos, oficinas o talleres mecánicos; F) La grúa designada, al llegar al lugar de destino señalado por el solicitante, descenderá el vehículo arrastrado únicamente al pie de calle. G) El vehículo presente alguna avería en los neumáticos o sufra de algún desprendimiento que no le permita girar para el arrastre.

El servicio de grúa no aplica dentro de la jurisdicción que comprenda la zona VERACRUZ SUR en los municipios de San Andrés Tuxtla, Lerdo de Tejada y Ángel R. Cabada y en la zona VERACRUZ NORTE en el municipio de Naranjos de Amatlán.

El servicio se encuentra sujeto a la disponibilidad del personal y/o grúas al momento de ser solicitado, y en ninguna circunstancia será proporcionado fuera del horario designado para tal fin (lunes a sábado de 07:00 a 21:00hrs).

18. **CARGA DE BATERÍA:** Tu Amigo En El Camino brindará el servicio a clientes Ferche Gas que se hayan registrado y cuenten con folio de inscripción; nuestro personal capacitado acudirá con herramientas necesarias para el paso de corriente eléctrica a la batería del vehículo del solicitante del servicio. El servicio se brindará una vez cada 15 días y será exclusivamente para clientes Ferche Gas que hayan completado su registro previo. **No aplica cuando:** sea un vehículo mayor a 3 toneladas (3000kg).

19. **SERVICIO DE COMBUSTIBLE:** Ferche Gas a través de Tu Amigo En El Camino brindará el servicio a clientes que hayan seguido los pasos correctos para el apoyo del mismo : nuestro personal capacitado acudirá con herramientas necesarias para suministrar combustible, siendo la cantidad mínima de combustible a proporcionar 1litro y la máxima 10 litros, depositándolo de manera directa dentro del tanque de combustible del vehículo que lo solicite siempre y cuando éste se haya quedado varado por falta de este. El servicio del transporte del combustible será totalmente gratuito como parte del servicio, debiendo cubrir únicamente el costo a cubrir del importe respectivo del combustible solicitado, bajo ninguna circunstancia se proporcionará cantidades mayores a 10 litros del combustible. El servicio se brindará una vez cada 15 días y será exclusivamente para clientes Ferche Gas que hayan completado su registro previo. **No aplica cuando:** Sea mayor a 10 litros de cualquier combustible; El combustible no sea directamente suministrado al vehículo que lo necesite; el uso del combustible sea destinado a fines distintos a los expresados anteriormente.

20. Ferche Gas no se hace responsable de las fallas que presente el vehículo después del apoyo brindado mediante el servicio **TU AMIGO EN EL CAMINO**, de igual manera, la empresa no se hace responsable por fallas o defectos ocultos en el vehículo que requiera el apoyo, que no hayan sido reportados al momento del arribo del personal respectivo.

21. La empresa no se hace responsable por fallas mecánicas ocurridas con posterioridad al auxilio brindado, que sean directamente atribuibles a la falta de pericia del conductor o de sus acompañantes, o a fallos mecánicos que no hayan sido reportados al momento de proporcionar el servicio de auxilio.

22. Ferche Gas establece la imposibilidad de prestar el servicio de **TU AMIGO EN EL CAMINO** si al momento de proporcionar los servicios requeridos por el usuario, la seguridad de dicho personal se pueda encontrar en notorio peligro, así como si el servicio es requerido en lugares o en situaciones que de alguna manera pudieran ocasionar un accidente a nuestro personal, o exista un peligro inminente a la integridad física de las personas que se encuentren en dicho lugar.

Última fecha de actualización 17 de diciembre de 2024.